

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah negara dengan wilayah yang terbentang luas dan jumlah penduduk yang mencapai ratusan juta orang tentunya memerlukan manajemen yang baik dalam mengelola sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Pengelolaan dan manajemen sebuah negara dilaksanakan seluruhnya dan sepenuhnya oleh pemerintah suatu negara, karena pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.

Pemerintah sebagai badan yang bertanggung jawab menjalankan negara telah membentuk berbagai badan pemerintahan dengan peran, tanggung jawab, bidang, dan ruang lingkup wilayahnya masing-masing. Instansi pemerintah dibentuk untuk membantu pemerintah dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai pengatur, pengelola, dan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk melaksanakan fungsi dan tanggung jawab tertentu serta memiliki kekuasaan atau wewenang untuk melaksanakan fungsi tersebut. (BPKP, 2011).

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, disingkat DJBC, adalah instansi pemerintah yang melayani warga negara dengan tugas kepabeanan dan cukai. Artinya, DJBC sebagai instansi pemerintah antara lain memiliki tugas dan fungsi yang utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..

Dalam Laporan Survei Integritas Sektor Publik Indonesia 2009, KPK menemukan bahwa lembaga pemerintah menggunakan dana APBN/APBD dalam pelaksanaan tugasnya, yang sebagian besar berasal dari dana publik dalam bentuk pajak yang dibayar oleh publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus bertanggung jawab penuh kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan (Laporan Survei KPK, 2009).

Bentuk tanggung jawab terbaik yang dapat dilakukan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan membuat masyarakat puas. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Permenpan RB RI, 2017).

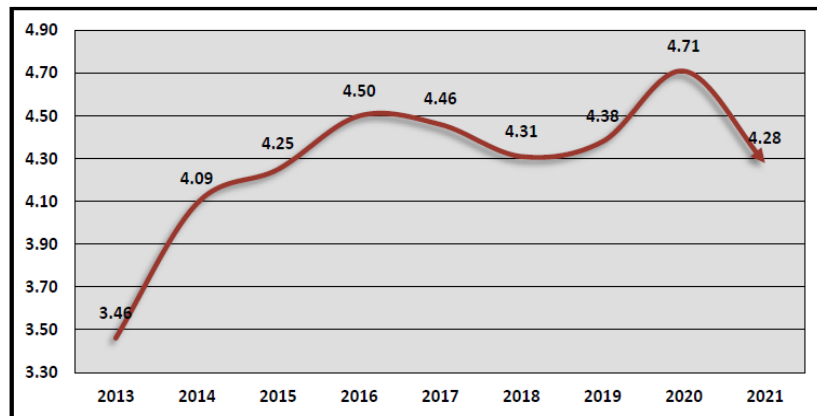
Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang harus dipenuhi dalam setiap organisasi kerja, baik pemerintah maupun swasta. Jumlah maksimum layanan publik diidentifikasi sebagai sumber daya yang memenuhi syarat untuk melakukan dan menyelesaikan tugas yang ditentukan. Jika hal tersebut tidak menjadi pedoman maka

pelayanan tidak akan memenuhi harapan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Pada Tahun 2021, berdasarkan 3.563 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Pengguna Jasa, diperoleh indeks kepuasan untuk DJBC adalah sebesar 4,43 dan termasuk Kategori Puas. Selain itu, hasil survei menunjukkan bahwa terdapat 123 Unit Kerja yang mendapat indeks diatas 4,0 dan termasuk Kategori Puas, sedangkan 2 Unit Kerja mendapat indeks kurang dari 4,0 dan termasuk Kategori Cukup Puas. Trend indeks kepuasan di DJBC mengalami fluktuasi yang cukup signifikan selama sembilan tahun terakhir. Tingkat kepuasan pengguna jasa mengalami peningkatan dari 3,80 di tahun 2013 menjadi 4,36 pada tahun 2017, namun indeks sempat mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi 4,02 dan pada tahun 2020 Indeks kembali mengalami peningkatan signifikan menjadi 4,51 di tahun 2020, dan kemudian kembali mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 4,43 (SKPJ KPPBC TMP B Banjarmasin, 2021).

Indeks di KPPBC Banjarmasin sendiri mengalami fluktuasi yang cukup signifikan selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2016, Indeks mengalami penurunan dari 4,46 menjadi 4,31 yang merupakan Indeks terendah selama lima tahun terakhir di KPPBC Banjarmasin. Selanjutnya Indeks sempat mengalami peningkatan selama dua tahun berturut-turut menjadi 4,71 pada tahun 2020 yang merupakan Indeks tertinggi selama lima tahun terakhir di KPPBC Banjarmasin. Pada tahun 2021 Indeks kembali mengalami penurunan menjadi 4,28.

Gambar I. 1 Indeks kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP B Banjarmasin Tahun 2013 s.d 2021

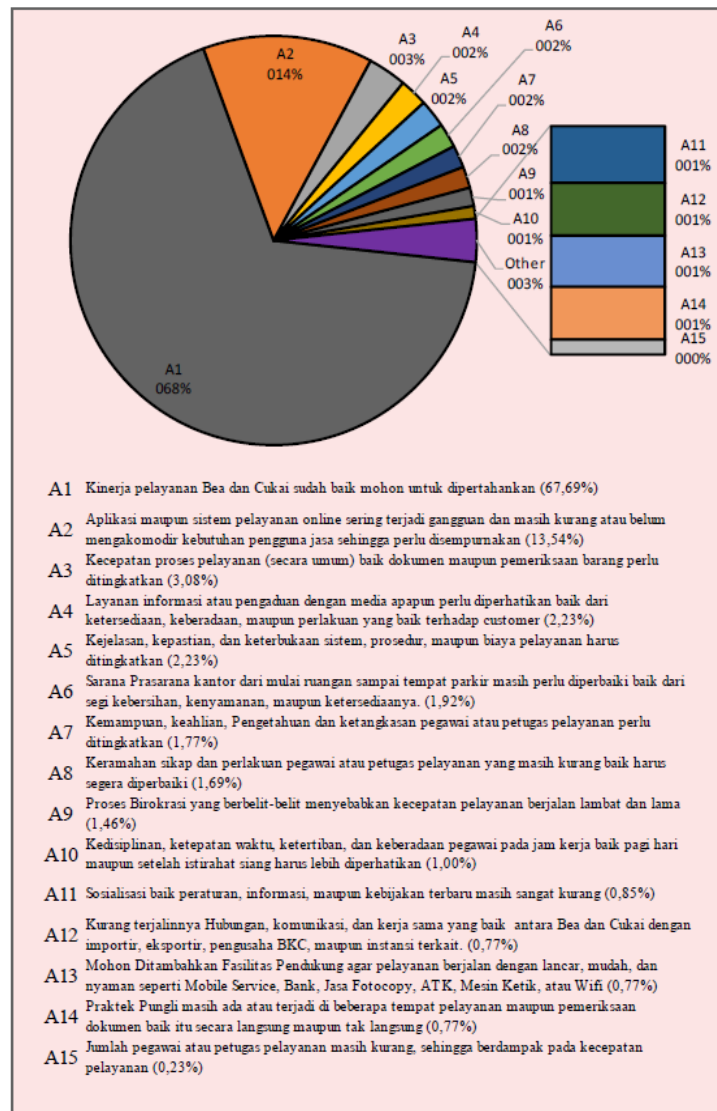


Sumber : (Laporan SKPJ KPPBC TMP B Banjarmasin, 2021)

Hasil survei kepuasan pengguna jasa KPPBC Banjarmasin pada tahun 2021 menunjukkan bahwa Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan dan Indikator Kecepatan Petugas Pelayanan adalah dua indikator yang perlu ditingkatkan karena berada di Kuadran II dimana indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan di atas rata-rata namun mendapatkan indeks kepuasan yang relatif masih rendah dibanding indikator lainnya.

Survei ini tidak hanya memberikan hasil berupa indeks kepuasan saja, namun juga memberikan ruang yang cukup bagi pengguna jasa untuk memberikan saran, masukan, kritik, maupun apresiasi tulus dari mereka. Tahun 2021, Survei Kepuasan Pengguna Jasa DJBC dapat menghimpun sejumlah 1.300 saran komentar dari pengguna jasa. Saran komentar tersebut, diolah dengan mengelompokkannya ke dalam 15 kategori saran komentar yang secara rinci dapat dilihat pada Gambar II. 2.

Gambar I. 2 Saran Masukan Responden



Sumber : (Laporan SKPJ KPPBC TMP B Banjarmasin, 2021)

Dari hasil survei tersebut, DJBC masih mendapatkan beberapa kritikan dan saran serta keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Saran dan masukan tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, seperti aplikasi maupun sistem pelayanan online sering terjadi gangguan dan masih kurang atau belum mengakomodir kebutuhan pengguna jasa sehingga perlu disempurnakan (13,54%), kecepatan proses pelayanan (secara umum) baik dokumen maupun pemeriksaan barang

perlu ditingkatkan (3,08%), layanan informasi atas pengaduan dengan media apapun perlu diperhatikan baik dari ketersediaan, keberadaan, maupun perlakuan yang baik terhadap customer (2,23%), kemampuan, keahlian, pengetahuan dan ketangkasan pegawai atau petugas pelayanan perlu ditingkatkan (12,50%) dan sebagainya.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2012), *service quality* sebagai ukuran tingkat pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah peringkat mengenai keuntungan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan *service* sesuai keinginan pelanggan. Artinya, baik tidaknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia untuk terus menawarkan jasa yang memenuhi harapan pelanggannya. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL/*Service Quality* (Parasuraman *et al.*, 1988). SERVQUAL mengukur persepsi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud); *Reliability* (Keandalan); *Responsiveness* (Kesigapan); *Assurance* (Kepastian); *Emphaty* (Empati). Servqual atau kualitas layanan mengacu pada dua dimensi secara bersamaan, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (*customer*). Di sisi lain, ini juga dapat dilakukan dalam konteks penyedia layanan (*provider*), atau lebih tepatnya, kemampuan kualitas layanan dari orang-orang yang bekerja dari tingkat manajemen hingga tingkat layanan garis depan (*front line service*). Dalam kedua dimensi ini, mungkin terdapat kesenjangan atau jurang antara apa yang diharapkan konsumen dan apa yang diharapkan manajemen dari konsumen tersebut. Hasil penelitian Zeithaml dkk, menggambarkan adanya 5 kesenjangan atau gap, yaitu: *Gap 1* (ketidaktahuan tentang

apa yang konsumen harapkan); *Gap* 2 (kesalahan standarisasi kualitas pelayanan); *Gap* 3 (kesenjangan kinerja pelayanan); *Gap* 4 (ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan); *Gap* 5 (perbedaan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan).

Selain itu, berdasarkan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan oleh Sriyanto (2017) pada Prodi Diploma I Kepabeanan dan Cukai PKN STAN, menunjukan bahwa *Responsiveness* dan *Empathy* memiliki hubungan positif dan signifikan. Selanjutnya penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan oleh Lestari (2018), berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa *Empathy* menunjukkan hubungan yang paling signifikan. Beberapa penelitian terdahulu yang mengukur besarnya kesenjangan antara keinginan konsumen dengan pelayanan yang diperoleh konsumen oleh Sonata (2002) dan Idris (2011), berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa *Gap* 4 yaitu tidak menyesuaikan pelayanan dengan janji memberikan kontribusi yang terbesar bagi kesenjangan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi kesenjangan antara capaian pelayanan (kinerja) dengan harapan yang telah dijanjikan kepada penerima layanan.

Menanggapi uraian di atas, penulis bermaksud untuk ikut melakukan evaluasi atas kinerja Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam rangka peningkatan pelayanan di instansi DJBC khususnya pada lingkup organisasi yang lebih kecil melalui Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) ini. Adapun bidang yang dipilih dalam penyusunan karya tulis ini yaitu Kehumasan dan Layanan Informasi, dengan judul yang diambil yaitu **“EVALUASI ATAS KUALITAS PELAYANAN SEKSI PLI PADA KPPBC TMP B BANJARMASIN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin?
- 2) Apakah faktor-faktor penghambat yang menyebabkan kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin tidak sesuai dengan yang diharapkan?

1.3 Tujuan Penulisan

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk membahas tema karya tulis. Pembahasan dalam karya tulis ini dilakukan dengan model *Importance-Performance Analysis* (IPA). Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Untuk memudahkan penelitian ini maka penulis membuat batasan masalah. Agar lebih terarah, penulis hanya meneliti tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin serta faktor penghambatnya sesuai dengan teori pelayanan publik dan konsep *gap*/kesenjangan.

1.5 Manfaat Penulisan

Dari penyusunan Karya Tulis Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif, yaitu:

- 1) Memberikan bukti empiris terkait evaluasi kualitas pelayanan pada sektor publik dalam rangka pengembangan keilmuan terkait kehumasan dan layanan informasi.
- 2) Memberikan masukan dan evaluasi terkait faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di DJBC.
- 3) Sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kehumasan dan layanan informasi di sektor pemerintah.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang penulisan yang menjadi alasan dalam pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan menguraikan informasi umum mengenai kehumasan khususnya terkait teori-teori pelayanan publik dan kesenjangan. Penulis juga akan menyertakan beberapa informasi dari sejumlah karya tulis atau jurnal atau literatur yang relevan seperti pengertian terkait kualitas jasa, metode *servqual*, serta kepuasan pelanggan sebagai pengantar penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan pembahasan utama dari topik yang diangkat pada karya tulis ini. Penulis akan menuangkan data-data yang telah diperoleh baik dari seksi PLI, *stakeholder* (pengguna jasa), informasi relevan dari karya tulis atau jurnal lainnya yang akan membantu penulis untuk meninjau manajemen kehumasan

sebagai implementasi kinerja PLI serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di KPPBC TMP B Banjarmasin.

BAB IV SIMPULAN

Pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai hasil tinjauan yang telah dilakukan terkait implementasi kinerja seksi PLI KPPBC TMP B Banjarmasin.